



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça da Paraíba  
Diretoria de Tecnologia da Informação

# **Plano Estratégico de TI Plano de métricas 2015-2020**

Versão 2.0

## **APRESENTAÇÃO**

A finalidade deste documento é servir como guia para a medição e o acompanhamento dos indicadores e metas do Plano Estratégico de TI (PETI) referente ao período de 2015 a 2020. O Plano de Métricas orienta e explica como os indicadores são aferidos, o período de medição e as metas a serem alcançadas.

Por meio do atingimento das metas pode-se acompanhar o alcance dos objetivos estratégicos do PETI.

## **INDICADOR 1.1 - Índice de satisfação no atendimento ao usuário de TI**

### **Objetivo Estratégico**

1. Primar pela satisfação dos usuários de TI

### **Finalidade e Periodicidade**

O objetivo da realização de pesquisas de satisfação é avaliar os serviços de atendimento prestados segundo a percepção dos usuários, permitindo a identificação de possíveis desvios na metodologia do atendimento para que correções sejam feitas, garantindo a melhoria contínua. Outro objetivo é a elevação da qualidade no atendimento. A periodicidade deste indicador é **trimestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A Gerência de Atendimento (GEATE) é responsável pela coleta das percepções dos clientes em relação ao atendimento prestado.

A Assessoria de Governança de TI é responsável por calcular o indicador e publicar o resultado.

### **Procedimento de medição**

Este indicador envolve a captura das impressões dos clientes em relação aos serviços prestados pelo atendimento da DITEC por meio de sistema de chamados adotado na DITEC.

O índice de satisfação no atendimento do usuário de TI é obtido através de consulta ao final do atendimento (chamado) onde é solicitada uma avaliação, de 1 a 5, sobre o atendimento prestado. Conforme tabela abaixo:

1	muito insatisfeito
2	insatisfeito
3	indiferente
4	satisfeito
5	muito satisfeito

### **Captura de parâmetros**

Os dados serão fornecidos pelos usuários internos do TJPB continuamente. As coletas das informações serão feitas trimestralmente. A pesquisa será disponibilizada no sistema de chamados, email, telefone e pessoalmente.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Para obtenção do resultado final do indicador será computada a média ponderada de todas as notas atribuídas através do atendimento.

$$\text{Resultado final} = \frac{(\text{Nota1} \cdot \text{QO} + \dots + \text{Nota5} \cdot \text{QO})}{(\text{TQO})}$$

QO	Quantidade obtida
TQO	Total da Quantidade Obtida

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador (Índice de satisfação) é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

2019.2	2019.3	2019.4	2020.1	2020.2	2020.3	2020.4
3.5	3.7	4.0	4.2	4.3	4.4	4.5

## **INDICADOR 2.1 - Nível de maturidade da ENTIC-JUD conforme o índice de governança de TIC do CNJ.**

### **Objetivo**

Adotar as melhores práticas de gestão e governança de TI

### **Finalidade e Periodicidade**

Monitorar a elevação da maturidade dos processos e práticas de governança com base na ENTIC-JUD (*compliance*). A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A Assessoria de Governança de TI é responsável por responder o questionário da ENTIC-JUD, verificação, compilação dos dados coletados e publicação do resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

A medição é feita através de questionário aplicado pelo CNJ para obter o iGovTIC-JUD dos Órgãos do Poder Judiciário Nacional. O CNJ disponibiliza o resultado individual de cada Tribunal.

A nota do iGovTIC-JUD varia em 0,0 a 1, sendo a nota até 0,39 considerado nível de maturidade baixo; de 0,40 a 0,69 considerado satisfatório; de 0,70 a 0,89 considerado aprimorado e de 0,90 a 1 considerado nível de excelência.

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>
0,72	0,75	0,80	0,82

## **INDICADOR 3.1 - Percentual de unidades judiciais aderentes ao processo eletrônico em todas as suas competências**

### **Objetivo**

Prover meios que contribuam para a celeridade processual

### **Finalidade**

Ampliar o número de processos eletrônicos em relação ao número de processos que tramitam fisicamente. Ele Mede a evolução de implantação do processo eletrônico no âmbito do TJPB. A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A Gerência de Desenvolvimento (GEDES) é responsável por computar a quantidade de Unidades Judiciárias, de 1º e 2º Graus, aderentes ao processo eletrônico no sistema PJE.

A Gerência de Sistemas (GESIS) é responsável por computar a quantidade de Unidades Judiciárias aderentes ao processo eletrônico: sistemas E-JUS, VEP, SEEU.

Assessoria de Governança de TI: compilar dados, calcular indicador e publicar o resultado.

### **Procedimento de medição**

O procedimento de medição deste indicador tomará como base a média ponderada do somatório dos cálculos destinados às três Jurisdições da Justiça Estadual, quais sejam: 1º Grau, 2º Grau e Turmas Recursais obedecendo às seguintes fórmulas matemáticas:

- **1º Grau – 1G:**

$$\left\{ \sum_{i=1}^n OJ_i * \left( \frac{QTD\_COMP\_IMP\_OJ_i}{TOTAL\_COMP\_OJ_i} \right) \right\} / n$$

OJ <sub>i</sub>	Órgão Julgador, cujo valor será sempre 1;
-----------------	---

QTD_COMP_IMP_OJ <sub>i</sub>	Quantidade de competências contempladas no OJ com a implantação do Processo Eletrônico.
TOTAL_COMP_OJ <sub>i</sub>	Quantidade total de competências do Órgão Julgador definidas na Lei de Organização Judiciária – LOJE ou em outra Lei.
<i>n</i>	Quantidade total de Órgãos Julgadores de 1º Grau

- **2º Grau – 2G:**

$$\left\{ \sum_{i=1}^n OJC_i * \left( \frac{QTD\_CLASSE\_IMP\_OJC_i}{TOTAL\_CLASSE\_OJC_i} \right) \right\}$$

*n*

OJC <sub>i</sub>	Órgão Julgador Colegiado, cujo valor será sempre 1;
<u>QTD CLASSE IMP OJC<sub>i</sub></u>	Quantidade de Classes Judiciais Contempladas no OJC com a implantação do Processo Eletrônico.
<u>TOTAL CLASSE OJC<sub>i</sub></u>	Quantidade total de “Classes Judiciais do Órgão Julgador Colegiado” definidas na LOJE, no Regimento Interno do TJ ou em outra Lei.
<i>n</i>	Quantidade total de Órgãos Julgadores Colegiados do TJPB

- **Turmas Recursais – TR:**

$$\left\{ \sum_{i=1}^n TR_i * \left( \frac{QTD\_CLASSE\_IMP\_TR_i}{TOTAL\_CLASSE\_TR_i} \right) \right\}$$

*n*

TR <sub>i</sub>	Turma Recursal, cujo valor será sempre 1
<u>QTD CLASSE IMP TR<sub>i</sub></u>	Quantidade de Classes Judiciais Contempladas no na Turma Recursal com a implantação do Processo Eletrônico.
<u>TOTAL CLASSE TR<sub>i</sub></u>	Quantidade total de Classes Judiciais na Turma Recursal definidas na LOJE ou em outra Lei.

<i>n</i>	Quantidade total de Turmas Recursais no Judiciário Estadual
----------	---

#### 2.4.5 Captura de parâmetros

Os parâmetros serão capturados tomando como base:

- Previsão legal, ou seja, a publicação de Ato ou Resolução implantando o processo eletrônico na Unidade Judiciária; e
- A implantação, de fato, do processo eletrônico com base no cronograma definido e aprovado.

#### 2.4.6 Cálculo do valor final do indicador

Considerando a reunião do Comitê Técnico de TI – CTTI (Atual Comitê Gestor de TI - CGTI), os pesos para o 1º Grau, 2º Grau e Turmas Recursais serão, respectivamente: 7; 2 e 1. Portanto o resultado será computado:

$$\text{Resultado final} = \frac{(1G*peso_{1g}+2G*peso_{2g}+TR*peso_{tr})}{peso_{1g}+peso_{2g}+peso_{tr}}$$

#### Publicação do valor medido

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

#### Metas

2019.1	2019.2	2020.1	2020.2
70%	75%	80%	100%

## **INDICADOR 3.2 - Índice de implantação do processo administrativo eletrônico**

### **Objetivo**

Prover meios que contribuam para a celeridade processual

### **Finalidade**

Aumentar o número de processo administrativo eletrônico em relação ao número de processo físico. A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A GESIS é responsável pela extração dos dados e cálculo do indicador.

A Assessoria de Governança de TI é responsável por publicar o resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

Após extração dos dados referente às quantidades de novos processos administrativos protocolizados em um determinado período de tempo (a cada seis meses). A captura dos parâmetros dar-se-á através dos sistemas: CPA e ADM eletrônico. Neles serão obtidos os números de novos processos físicos e eletrônicos protocolizados durante o semestre.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Quantidade de processos administrativos protocolizados eletronicamente (PAE) dividido pela soma da quantidade de processos administrativos protocolizados eletronicamente e pela quantidade de processos administrativos protocolizados fisicamente (PAF) multiplicado por 100.

Fórmula: Resultado final =  $(PAE) / (PAE + PAF) * 100$

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>
100%	100%	100%	100%

## **INDICADOR 4.1 - Índice de Qualidade de Sistemas**

### **Objetivo**

Melhorar a entrega e qualidade dos sistemas de TI.

### **Finalidade**

Entregar sistemas adequados ao propósito e ao uso, para os clientes. A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A GESIS é responsável pela coleta das percepções dos clientes em relação à qualidade dos sistemas e compilação dos dados.

Assessoria de Governança de TI é responsável pela publicação do resultado.

### **Procedimento de medição**

Este indicador envolve a captura das impressões de nossos clientes em relação à qualidade dos sistemas em produção e informações relativas ao processo de desenvolvimento desses sistemas. Para o mesmo, são considerados, apenas, os sistemas desenvolvidos e mantidos pela DITEC do TJPB relacionados aos serviços essenciais definidos no Apêndice 2.

O índice de qualidade de sistemas é obtido através de duas variáveis:

- A aplicação de um formulário eletrônico de satisfação dos usuários dos sistemas essenciais (ver apêndice 1).
- A análise quantitativa da liberação de versões planejadas (evolutivas, adaptativas ou perfectivas) e emergenciais (corretivas) do sistema, no período.

No cálculo final do indicador, cada variável avaliada possui peso 5.

### **Captura de parâmetros**

Ao final de cada semestre:

Para cada sistema essencial em produção, será disponibilizado, por vinte

dias, link para formulário eletrônico contendo pesquisa de satisfação. Após os vinte dias, o link pode ser direcionado para o e-mail de alguns usuários do sistema, sendo observados mais 7 dias. Nesse formulário, os usuários internos e externos, avaliam aspectos de qualidade dos referidos sistemas.

Levantamento, a partir de ferramenta de gestão de projetos (Redmine), do número e do tipo de versões liberadas para cada sistema, sendo considerado o percentual de versões planejadas (versões cujo primeiro, segundo ou terceiro dígito é incrementado) em relação ao total de versões liberadas, como fator.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Para se obter o valor final do indicador, devem ser respeitados os pesos dados para cada variável. O cálculo é feito através do seguinte procedimento, respeitada a periodicidade das mesmas:

- Para cada sistema essencial:
  1. Verifica-se se o número de formulários respondidos por completo está dentro da amostra mínima (calculado a partir do número de usuários ou visitantes ativos) necessária para aquele sistema.

Ex: Consulta Processual - Amostra Mínima: 97  
Respostas Completas - 362
  2. Caso negativo, o sistema será desprezado no cálculo da variável, em pesquisas anteriores, será considerado no cálculo do indicador.
  3. Caso positivo, calcula-se a média aritmética de cada questão considerando-se a quantidade de formulários respondidos. O valor de cada questão na pesquisa de satisfação dos usuários será atribuído da seguinte forma, conforme a resposta dada:

	<b>Resposta</b>	<b>Percentual</b>	<b>Valor atribuído</b>
1	De modo algum	20%	0,2
2	Pouco	40%	0,4
3	Razoavelmente	60%	0,6
4	Satisfatoriamente	80%	0,8
5	Totalmente	100%	1

Ex: Consulta Processual Online obteve 137 formulários respondidos, aplica-se a média aritmética para cada questão:

$$Q_n = \text{Soma das respostas} / 137$$

$$\text{Resultado: Q1: 0,49 | Q2: 0,64 | Q3: 0,63 | Q4: 0,51 | Q5: 0,52}$$

4. Calcula-se a média aritmética de satisfação do sistema (MSS) obtendo-se o percentual de satisfação:

$$\text{MSS} = (Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5) / 5$$

$$\text{MSS} = (0,49 + 0,64 + 0,63 + 0,51 + 0,52) / 5$$

$$\text{MSS} = 2,79 / 5 = 0,56 \text{ (56\%)}$$

A média global de satisfação dos usuários é obtida pela média aritmética do MSS de cada sistema, desprezados aqueles que não obtiveram o número mínimo de respostas.

$$\text{MSU} = (\text{MSS1} + \text{MSS2} + \text{MSS3} + \dots + \text{MSSn}) / n$$

Ex:

$$\text{MSU} = (\text{MSConsultaProc} + \text{MSPJe1G} + \text{MSCustasOnline} + \text{MSRH}) / 4$$

$$\text{MSU} = (56\% + 72\% + 65\% + 81\%) / 4 = 68,50\%$$

- Para cada sistema com versão liberada:
  1. Obtém-se o quantitativo de versões liberadas, no período, separando as versões planejadas das emergenciais.

Obs.: Liberações com status 'Rejeitado' não serão contabilizadas.

Ex: de Janeiro/13 a Junho/13

SeloDigital - Total de Versões Liberadas: 18

Versões Evolutivas/Adaptativas Liberadas: 12

Versões Emergenciais Liberadas: 6
  2. Calcula-se o percentual de sucesso de liberações, considerando as versões planejadas em relação ao total de versões liberadas (ou seja, desprezando as versões emergenciais).

Ex: de Janeiro/13 a Junho/13

SeloDigital: % Versões Planejadas =  $(12 / 18) * 100\% = 66\%$

3. Calcula-se a média dos percentuais dos sistemas essenciais, aplicando peso 8, e a média dos percentuais dos sistemas não-essenciais, aplicando peso 2:

$$\text{MVP} = (\text{MÉDIA\_PERC\_ESSENCIAIS} * 0,8) + (\text{MÉDIA\_PERC\_NAO\_ESSENCIAIS} * 0,2)$$

Ex: de Janeiro/13 a Junho/13

% Sistemas Essenciais

SeloDigital 66% | ConsultaProc. 100% | Portal do TJPB 80% | RH 50%

Média % = 74%

% Sistemas Não-Essenciais

PUSH - 100% | Fiscalização - 50% | CPM - 100%

Média % = 83%

$$\text{MVP} = (74 \times 0,8) + (83 \times 0,2) = 59,2 + 16,6 = 75,8\%$$

- **Cálculo final**

Por fim, considerando-se os pesos definidos, calcula-se o valor do indicador para o período sob avaliação, de acordo com a equação a seguir:

$$\text{Resultado final} = (\text{MSU} \times 0,5) + (\text{MVP} \times 0,5)$$

Ex:

$$\text{Índice de Qualidade de Sistemas} = (72 \times 0,5) + (75,8 \times 0,5) = 73,9\%$$

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>
74%	75%	76%	77%

## **Indicador 4.2: Nível de Maturidade do processo de desenvolvimento de software conforme tópico 2.5 da ENTIC-JUD**

### **Objetivo**

Adotar as melhores práticas de gestão e governança de TI

### **Finalidade e Periodicidade**

Monitorar a elevação da maturidade dos processos dos processos relativos ao desenvolvimento e sustentação com base na ENTIC-JUD (*compliance*). A periodicidade deste indicador é **anual**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A Assessoria de Governança de TI é responsável por responder o questionário da ENTIC-JUD, verificação, compilação dos dados coletados e publicação do resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

A medição é feita através de questionário aplicado pelo CNJ para obter o iGovTIC-JUD dos Órgãos do Poder Judiciário Nacional limitando-se aos itens do tópico 2.5 da ENTIC-JUD. O CNJ disponibiliza o resultado individual de cada Tribunal.

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

#### **2.2.8 Metas**

<b>2019</b>	<b>2020</b>
1	1

## **INDICADOR 5.1 - Percentual de cumprimento do plano de capacitação da DITEC**

### **Objetivo**

Promover capacitação contínua aos servidores da DITEC

### **Finalidade**

Operacionalizar as ações voltadas à capacitação dos servidores e gestores da Diretoria de Tecnologia, a fim de promover o aperfeiçoamento técnico da equipe através do cumprimento do plano de capacitação anual. A periodicidade deste indicador é **anual**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

Gerentes: Controle e acompanhamento dos servidores em suas gerências.

Assessoria de Governança de TI: acompanhar as ações de capacitação. Compilar e publicar resultados.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

Relacionar as capacitações constantes no plano de capacitação e aferir a sua contratação e posterior realização do treinamento pelo grupo de servidores elencados para receber a capacitação.

A Assessoria de Governança de TI registra as capacitações contratadas e cada gerente da DITEC faz o controle e acompanhamento da realização das capacitações.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Todas as capacitações efetivamente realizadas, dentro do cronograma estabelecido, será calculado o percentual de cumprimento. Apenas as capacitações contidas no plano serão consideradas para o cálculo.

Fórmula: Resultado final = QCRC/ TC \* 100

QCRC	Quantidade de capacitações realizadas em conformidade
TC	Total de capacitações constante no plano de capacitação

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019</b>	<b>2020</b>
70%	80%

## **INDICADOR 6.1 - Percentual de servidores cujo desempenho foi avaliado**

### **Objetivo**

Promover desenvolvimento contínuo das competências dos servidores da DITEC

### **Finalidade**

Cumprir a política de gestão de pessoas da TI através do plano gestor das pessoas da TI, avaliação de desempenho dos servidores. A periodicidade deste indicador é **quadrimestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

Gerentes: Aplicar a avaliação de desempenho em sua Gerência

Assessoria de Governança de TI: Calcular e publicar indicador

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

O procedimento e parâmetros para aplicação da avaliação de desempenho encontram-se no plano gestor de pessoas da TI.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Fórmula: Resultado final = (QA / TS) \* 100

QA	Quantidade de avaliados
TS	Total de servidores de TI

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2019.3</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>	<b>2020.3</b>
50%	55%	60%	75%	75%	80%

## **INDICADOR 6.2 - Percentual de competências utilizadas na avaliação de desempenho**

### **Objetivo**

Promover desenvolvimento contínuo das competências dos servidores da DITEC

### **Finalidade**

Cumprir a política de gestão de pessoas da TI através do plano gestor das pessoas da TI, competências dos servidores de TI. Verificar se as competências definidas no Plano de Competência estão sendo utilizadas na avaliação de desempenho. A periodicidade deste indicador é **quadrimestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

Gerentes: Aplicar a avaliação de desempenho em sua Gerência com o máximo de competências constantes no plano gestor de pessoas da TI.

Assessoria de Governança de TI: Calcular e publicar indicador

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

As competências encontram-se no plano gestor de pessoas da TI e são a base para o cálculo abaixo.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Fórmula: Resultado final = (QCU / TC) \* 100

QCU	Quantidade de competências utilizadas
TC	Total de Competências

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2019.3</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>	<b>2020.3</b>
50%	55%	60%	65%	68%	70%

## **Indicador 7.1: Nível de Maturidade em relação aos processos de segurança da informação conforme tópico 2.4 da ENTIC-JUD**

### **Objetivo**

Promover a Segurança da Informação

### **Finalidade e Periodicidade**

Monitorar a elevação da maturidade dos processos de segurança da informação com base na ENTIC-JUD (*compliance*). A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A Assessoria de Governança de TI é responsável por responder o questionário da ENTIC-JUD, verificação, compilação dos dados coletados e publicação do resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

A medição é feita através de questionário aplicado pelo CNJ para obter o iGovTIC-JUD dos Órgãos do Poder Judiciário Nacional limitando-se aos itens do tópico 2.4 da ENTIC-JUD. O CNJ disponibiliza o resultado individual de cada Tribunal.

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>
0,60	0,70	0,75	0,80

## **INDICADOR 8.1 - Índice de disponibilidade de serviços definidos como essenciais**

### **Objetivo**

Garantir os recursos de TI apropriados às atividades judiciais e administrativas.

### **Finalidade**

Assegurar alta disponibilidade aos serviços de TI definidos, no catálogo de acordo de nível de serviço - ANS, como essenciais de cunho judicial, administrativo e técnico. A periodicidade deste indicador é **trimestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A Gerência de Suporte (GESUP) é responsável pela medição da disponibilidade conforme definido no catálogo de ANS.

A Assessoria da DITEC é responsável pelo cálculo do indicador e publicação do resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

O procedimento e captura de parâmetros, bem como a medição de disponibilidade seguirá as diretrizes do **Catálogo de ANS Essenciais de TI (Apêndice 2)**.

O cálculo do indicador será a média ponderada da disponibilidade de cada serviço, por grupo (**serviços judiciais, serviços administrativos e serviços técnicos**). O peso de cada serviço será a quantidade de votos obtida na definição dos serviços essenciais pelo Comitê de Governança de TI - CGovTI, pesos variando de 3 a 5 votos.

Para o serviço de link de internet o indicador será calculado separadamente obedecendo as metas definidas no catálogo de ANS.

Para o serviço de manutenção de equipamentos o indicador e metas serão definidos no Catálogo de Serviços de TI.

O Apêndice 2 apresenta o Catálogo de acordo de nível dos serviços essenciais de TI com os votos e ANS de cada serviço essencial e o detalhamento

sobre a disponibilidade do serviço de link de internet.

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>Grupo</b>	<b>2019.3</b>	<b>2019.4</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>	<b>2020.3</b>	<b>2020.4</b>
Serviços Judiciais	99.5%	99.5%	99.6%	99.6%	99.7%	99.7%
Serviços Administrativos	99.2%	99.2%	99.3%	99.3%	99.4%	99.4%
Serviços Técnicos (sem os Links de Internet e Manutenção de Equipamentos)	99.5%	99.5%	99.6%	99.7%	99.8%	99.8%
Links de 3ª Entrância e Sedes de Circunscrição	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%
Links de 1ª e 2ª Entrância	99.1%	99.1%	99.1%	99.1%	99.1%	99.1%
Links dedicados Sede TJPB, Fóruns da Grande João Pessoa e Campina Grande	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%	99.7%

## **Indicador 8.2: Nível de Maturidade na disponibilização de DataCenter, Backup, Armazenamento, Servidores de Aplicação conforme tópico 5.3 da ENTIC-JUD**

### **Objetivo**

Garantir os recursos de TI apropriados às atividades judiciais e administrativas.

### **Finalidade e Periodicidade**

A maturidade dos itens relacionados à Infraestrutura de TI constantes no questionário da ENTIC-JUD (*compliance*). A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

A GESUP é responsável por responder o questionário da ENTIC-JUD,

A Assessoria de Governança de TI compila os dados coletados e publica o resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

A medição é feita através de questionário aplicado pelo CNJ para obter o iGovTIC-JUD dos Órgãos do Poder Judiciário Nacional limitando-se aos itens do tópico 5.3 da ENTIC-JUD. O CNJ disponibiliza o resultado individual de cada Tribunal.

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019.1</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>	<b>2020.2</b>
0,70	0,72	0,75	0,80

## **INDICADOR 9.1 - Percentual de execução do Plano de Contratações de TI**

### **Objetivo**

Aprimorar a execução orçamentária de TI

### **Finalidade**

Efetividade na execução do Plano de Contratações de TI. Cumprir com a responsabilidade da DITEC em oficializar as necessidades de contratação de bens e serviços e soluções de TI. A periodicidade deste indicador é **anual**.

### **Unidades envolvidas no processo de medição**

Assessoria de Governança de TI: compilação dos dados e publicação do resultado.

### **Procedimento de medição e captura de parâmetros**

Anualmente, verificar a quantidade de contratações constantes no Plano de Contratações de TI que foram efetivamente protocoladas pela DITEC seguindo a normatização vigente.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Fórmula:  $PEP = (CP/TCP) * 100$

PEP	Percentual de execução do plano
CP	Contratações protocoladas
TCP	Total de contratações do plano

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019</b>	<b>2020</b>
80%	90%

## **INDICADOR 9.2 - Percentual de execução dos recursos orçamentários destinados a TI**

### **Objetivo**

Aprimorar a execução orçamentária de TI

### **Finalidade**

Efetividade na execução da dotação orçamentária disponibilizada e aprimorar os serviços de TI providos pela DITEC. A periodicidade deste indicador é **semestral**.

### **Unidades Envolvidas no processo de medição**

Assessoria de Governança de TI: compilação dos dados e publicação do resultado.

### **Procedimento de medição e Captura de parâmetros**

O valor deste indicador é obtido comparando-se a dotação orçamentária disponibilizada e atualizada até o dia 30 de junho do exercício corrente. A contratação de serviços e aquisições demandadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e os valores de fato empenhados no momento da medição do indicador bem como o valor gasto em diárias e materiais de consumo serão considerados na base de cálculo.

### **Cálculo do valor final do indicador**

Resultado obtido automaticamente através do Painel de Projetos e Ações.

### **Publicação do valor medido**

O valor do indicador é publicado semestralmente na página de Governança de TI no portal do TJPB.

### **Metas**

<b>2019</b>	<b>2020</b>
80%	90%

## APÊNDICE 1 – Formulário de satisfação dos usuários do sistema

Sistema: <Nome do Sistema>  
Sistema>

Versão Atual: <Versão do

Período de Avaliação: <Data X a Data Y>

1. O sistema/portal possui uma interface agradável e é de uso prático e fácil?

- De modo algum
- Pouco
- Razoavelmente
- Satisfatoriamente
- Totalmente

2. As funcionalidades disponíveis no sistema/portal atendem as suas necessidades?

- De modo algum
- Pouco
- Razoavelmente
- Satisfatoriamente
- Totalmente

3. As informações geradas e obtidas através do sistema/portal são confiáveis?

- De modo algum
- Pouco
- Razoavelmente
- Satisfatoriamente
- Totalmente

4. O sistema/portal realiza operações e/ou exibe informações de forma rápida?

- De modo algum
- Pouco
- Razoavelmente
- Satisfatoriamente
- Totalmente

5. O sistema/portal, de modo geral, facilita suas atividades?

- De modo algum
- Pouco
- Razoavelmente
- Satisfatoriamente
- Totalmente

6. Nesse espaço apresente suas críticas e sugestões relativas ao sistema que está sendo avaliado;

## APÊNDICE 2 – CATÁLOGO DE ANS ESSENCIAIS DE TI

CATÁLOGO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TI								
Serviços definidos como essenciais pelo Comitê de Governança de TI - CGovTI								
Serviços Judiciais	Peso	ANS	Serviços Administrativos	Peso	ANS	Serviços Técnicos	Peso	ANS
PJE 1G	5,00	99,9%	ADM Eletrônico	5,00	99,5%	Active Directory	5,00	99,9%
PJE 2G	5,00	99,0%	Central de Compras - SGC	5,00	99,5%	Barramento de Serviços	5,00	99,9%
Custas Online	5,00	99,0%	Portal do TJPB / Intranet	5,00	99,5%	TJSEG / CAS	5,00	99,9%
PJE CGJ	4,00	99,0%	Selo Digital	5,00	99,5%	E-mail institucional / Webmail	5,00	99,0%
Sistemas STI	4,00	99,0%	Recursos Humanos	5,00	99,5%	VPN	4,00	99,0%
DigitalizaPJE	4,00	99,0%	RGP Frequência	4,00	99,0%	Links de Internet*		
Diário da Justiça Eletrônico	3,00	99,0%	OTRS DIADM	3,00	99,0%	Manutenção de Equipamentos**		
Consulta Processual Online	3,00	99,0%	OTRS DITEC	3,00	99,0%			
CEMAN-e	3,00	99,0%	Malote Digital	3,00	99,0%			
			WebCartório	3,00	99,0%			
99,9% = 45 minutos de indisponibilidade / 99,5% = 3h e 15 minutos de indisponibilidade / 99,0% = 7h e 30 minutos de indisponibilidade								
** Considerando mês de 31 dias								
<b>Acordo de Nível de Serviço - ANS de Disponibilidade</b> , considera se o sistema está acessível, o mapeamento de testes de navegação no sistema/serviço essencial definido e o tempo de resposta alcançado. O percentual de disponibilidade será calculado de forma automática através de ferramentas de monitoramento de rede na frequência de 24h por 7 dias, periodicidade mensal. Não serão consideradas indisponibilidades oriundas de manutenção preventiva, lançamento de novas versões ou interrupções programadas.								
Disponibilidade dos <b>Links de Internet*</b> estão definidos em contrato celebrado com o provedor do serviço da seguinte forma:								
<b>Comarca</b>				<b>ANS</b>				
De 3ª Entrância e Sedes de Circunscrição (24x7)				99,4%		ANS estabelecido no Edital de Licitação nº 010/2019		
Demais Localidades (período de 7 às 19h)				99,1%				
Link dedicado da Sede do TJPB, Fóruns da Região Metropolitana da Capital e da Comarca de Campina Grande				99,7%		ANS estabelecido no Edital de Licitação nº 006/2017		
O ANS do Serviço de <b>Manutenção de Equipamentos**</b> será definido no Catálogo de Serviços de TI e corresponderá ao indicador relativo ao tempo de atendimento ao usuário de TI.								